



Algemene voorwaarden advies en ondersteuning

Artikel 1 Algemeen

De onderhavige versie van deze algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 april 2022.

Vertrouwsmerk.nl is een naar Nederlands recht opgerichte VOF op naam van dhr. R.H.M. Ploegmakers en mw. A. de Waal, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 83834699. Roy Ploegmakers (nummer 80879578), Annelies onder TRANCO Training & Coaching (nummer 72350571).

Onder de naam Vertrouwsmerk.nl werken zij samen met:

- Mw.Linda Martens (administratief medewerker)
Zij is onder de naam LMA Support geschreven bij de Kamer van Koophandel, onder nummer 82628637.
- Drs. Marijke Creemers (externe vertrouwenspersoon)
Zij is onder de naam OnsWijs ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, onder nummer 62161318.
- Mw. Eefje van Antwerpen (externe vertrouwenspersoon)
Zij is onder de naam Eefje van Antwerpen ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, onder nummer 81855192
- Mw. Ilse Oerlemans (externe vertrouwenspersoon)
Zij is onder de naam Oerlemans VTC ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, onder nummer 87823551.
- Dhr. Maarten van de Laarschot (externe vertrouwenspersoon)
Hij is onder de naam MRTN Training & Coaching ingeschreven bij de kamer van Koophandel, onder nummer 83164375.

In deze algemene leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

- **Opdrachtnemer:** Vertrouwsmerk.nl, zijnde de organisatie of de aan deze organisatie verbonden rechtspersoon, voor zover betrokken bij de totstandkoming en uitvoering van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn en de bovengenoemde samenwerkingspartners.
- **Opdrachtgever:** de wederpartij van opdrachtnemer.
- **Offerte:** een schriftelijk aanbod van opdrachtnemer zoals dat aan de opdrachtgever is verstrekt en toegelicht.
- **Overeenkomst:** de door de opdrachtgever ondertekende opdrachtverstrekking waarin de afspraken met betrekking tot de door opdrachtnemer te verrichten en door de opdrachtgever te aanvaarden werkzaamheden zijn vastgelegd.



Artikel 2 Toepassing

2.1 Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte of overeenkomst tussen partijen, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Voor onze aanbiedingen, offertes en overeenkomsten geldt een bedenktijd van 14 dagen.

2.2 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

2.3 Indien een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.

2.4 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar de geest van deze bepalingen.

2.5 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze voorwaarden.

2.6 Indien opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 3 Offertes

3.1 Een offerte is, voor de opdrachtgever, vrijblijvend tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders wordt vermeld.

3.2 Een offerte is 30 (dertig) dagen geldig gerekend vanaf de dagtekening van de offerte, tenzij in de offerte anders is aangegeven.

3.3 Opdrachtnemer is aan de inhoud van een offerte gebonden wanneer de opdrachtgever binnen 30 dagen na dagtekening van de offerte het akkoord met de volledige offerte schriftelijk kenbaar maakt. Indien deze kennisgeving na 30 dagen plaatsvindt, heeft opdrachtnemer het recht om af te wijken van de offerte.



3.4 Opdrachtnemer kan niet aan haar offerte worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

Artikel 4 Overeenkomst en opzegging

4.1 Een overeenkomst heeft slechts werkende kracht indien zij door beide partijen is ondertekend.

4.2 Een overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk in de overeenkomst anders zijn overeengekomen. In de overeenkomst voor onbepaalde tijd wordt de feitelijke datum van aanvang van de werkzaamheden vermeld.

4.3 Een overeenkomst voor onbepaalde tijd is door ieder der partijen opzegbaar. Opzegging van een dergelijke overeenkomst geschiedt schriftelijk er post en met inachtneming van een opzegtermijn van drie kalendermaanden. Met inachtneming van deze opzegtermijn eindigt de overeenkomst 3 kalendermaanden na de datum van dagtekening van de opzegging, tenzij met wederzijdse instemming een ander moment van beëindiging wordt overeengekomen.

4.4 Indien een overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd komen partijen een feitelijke datum van aanvang en beëindiging van de werkzaamheden overeen.

4.5 Een overeenkomst voor bepaalde tijd is niet tussentijds opzegbaar.

Artikel 5 Uitvoering van de overeenkomst

5.1 Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar goed inzicht en beste vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

5.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7.407 lid 2 en 7.409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

5.3 Indien opdrachtnemer of door opdrachtnemer of door opdrachtgever ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op locatie van de opdrachtgever of een door de opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de opdrachtgever kosteloos zorg voor de door opdrachtnemer of door de derden in redelijkheid gewenste faciliteiten.

5.4 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever



redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

5.5 Opdrachtnemer kan niet garanderen dat met de door haar uitgevoerde werkzaamheden immer het door de opdrachtgever gewenste resultaat wordt bereikt.

5.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, indien opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

5.7 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren, opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en/of relevante gegevens heeft aangeleverd.

Artikel 6 Scholing (trainingen en themabijeenkomsten)

6.1 Door versturen van het aanmeldingsformulier (per brief, mail, website, enz.) geeft de deelnemer te kennen akkoord te gaan met de algemene voorwaarden en zich aan te melden met toestemming van degene binnen de school resp. het bestuur die verantwoordelijk is voor de betaling van de deelname. Na aanmelding geldt een bedenktijd van 14 dagen.

6.2 De deelnemer gaat ermee akkoord dat op de factuur zijn/haar naam wordt genoemd als deelnemer aan de scholing. De bijeenkomsten, ook die op locatie of bestuursniveau, worden vermeld op de website, de namen van de deelnemers niet.

6.3 Facturering van de training vindt plaats na (de eerste dag van) de training. Voor de betaling geldt een betalingstermijn, zoals vermeld op de factuur.

Facturering van de themabijeenkomsten vindt plaats na de bijeenkomst.

6.4 Een scholing vindt géén doorgang indien er onvoldoende deelnemers zijn, dit ter beoordeling van Vertrouwswerk.nl.

6.5 Vertrouwswerk.nl beslist in beginsel een maand voor de aanvangsdatum over het al dan niet doorgaan van een scholing. Vertrouwswerk.nl behoudt zich het recht voor om deze beslissing uit te stellen tot twee weken voor de aanvangsdatum.

Annulering door individuele deelnemers:



- Annulering van de training geschiedt schriftelijk/per mail.
- Gedurende de inschrijftermijn is annulering kosteloos.
- Na sluiting van de inschrijftermijn tot 4 weken voor aanvang van de training zijn de annuleringskosten 50% van het gehele bedrag.
- Vanaf 4 weken tot 1 week voor aanvang van de training zijn de annuleringskosten 75% van het gehele bedrag.
- Binnen 1 week voor aanvang van de training zijn de annuleringskosten 100% van het gehele bedrag.
- Het is mogelijk om zonder extra kosten een andere deelnemer aan te melden voor de vrijgevallen plaats.
 - Vertrouwenswerk.nl heeft het recht om de trainers te wijzigen, ook nadat de namen van de trainers al zijn bekend gemaakt.
 - Indien Vertrouwenswerk.nl de geplande scholingsdata wijzigt, dan heeft de deelnemer het recht om de inschrijving kosteloos te annuleren. Dit onder het voorbehoud dat de annulering binnen 2 weken na bekendmaking van de verandering door Vertrouwenswerk.nl moet zijn ontvangen.

Artikel 7 Wijziging van de overeenkomst en meerwerk

7.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

7.2 Indien de wijziging in de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk inlichten.

7.3 Indien opdrachtnemer op verzoek van de opdrachtgever of op haar eigen verzoek, met voorafgaande instemming van de opdrachtgever, werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

7.4 De opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 7.3 de overeengekomen doelstellingen en verwachtingen kunnen worden beïnvloed.

Artikel 8 Honorarium en kosten

8.1 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.



8.2 Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op basis van de werkelijk bestede uren. Hierbij geldt het bij opdrachtnemer op dat moment toepasselijke uurtarief. De daarbij door opdrachtnemer gehanteerde urenadministratie wordt, zonder tegenbewijs, als juist beschouwd.

8.3 Alle vermelde bedragen zijn in euro's en exclusief BTW, tegen het geldende tarief, tenzij anders aangegeven. In de offerte is aangegeven of er sprake is van BTW-vrijstelling.

8.4 In de overeenkomst staat aangegeven of daarin zijn begrepen de administratiekosten, reistijd, reis- en verblijfskosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen of daarover niets in de overeenkomst is bepaald, worden ze afzonderlijk berekend.

8.5 Het recht op honorarium is op geen enkele manier afhankelijk van het resultaat van de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 9 Betaling

9.1 Honorarium en eventuele overige kosten worden maandelijks gefactureerd, tenzij anders vermeld in de overeenkomst.

9.2 Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum door overmaking van het verschuldigde bedrag naar rekeningnummer NL 19 SNSB 8838 1305 66 ten name van Vertrouwenswerk.nl te Gemert, onder vermelding van het factuurnummer.

9.3 Indien geen betaling is gedaan na het verstrijken van de 30 dagen na factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim. Opdrachtnemer is gerechtigd de opdrachtgever een rente van 1% per maand te berekenen, gerekend vanaf de factuurdatum en 10% administratiekosten per aanmaning.

9.4 Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van de verplichtingen, dan is opdrachtnemer gerechtigd behalve het factuurbedrag en de rente ook alle overige incassokosten bij de opdrachtgever te vorderen. Dit kunnen zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke kosten zijn.

9.5 Betaling dient plaats te vinden zonder korting, inhouding of verrekening.

Artikel 10 Annuleren opdracht

10.1 De opdrachtgever heeft het recht om de overeenkomst te annuleren per aangetekend schrijven.



10.2 Bij annulering door de opdrachtgever behoudt opdrachtnemer het recht om volledige nakoming van de overeenkomst en/of volledige schadevergoeding te vorderen. Tevens is de opdrachtgever verplicht opdrachtnemer te vrijwaren van vorderingen van derden als gevolg van de annulering.

10.3 Bij tussentijdse beëindiging van de opdracht dient het resterende offertebedrag door de opdrachtgever te worden vergoed.

10.4 Annulering door de opdrachtgever van werkafspraken en werkoverlegsituaties voortvloeiende uit de offerte dient vroegtijdig (minimaal 24 uur van te voren) door de opdrachtgever te worden doorgegeven en indien mogelijk naar een later tijdstip te worden verplaatst. Bij in gebreke blijven van dit bepaalde en/of als verplaatsing naar een later tijdstip niet mogelijk is, worden de betreffende uren als gemaakt beschouwd.

Artikel 11 Overmacht

11.1 Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld of niet-toerekenbare tekortkoming.

11.2 Opdrachtnemer kan gedurende periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van de schade aan de andere partij.

11.3 Voor zover opdrachtnemer ten tijde van het intreden van de overmacht zijn verplichtingen inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

11.4 Ontbinding van de overeenkomst kan niet worden ingeroepen door de opdrachtgever, indien redelijkerwijs de inhoud van de overeenkomst zodanig gewijzigd kan worden dat uitvoering mogelijk blijft.

Artikel 12 Geheimhouding

12.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.

12.2 Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij of een derde is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de overeenkomst.



Artikel 13 Intellectueel eigendom

13.1 Opdrachtnemer behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

13.2 Alle door opdrachtnemer verstrekte stukken aan de opdrachtgever, waaronder rapporten, adviezen, producten, trainingen, instrumenten, presentaties, enzovoorts, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door de opdrachtgever zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden gebracht.

13.3 Alle door opdrachtnemer geleverde informatie blijft eigendom van opdrachtnemer totdat de opdrachtgever alle navolgende verplichtingen uit alle met opdrachtnemer gesloten overeenkomsten is nagekomen. Notulen, verslagen, analyses, aantekeningen, ontwerpen, enzovoorts zullen altijd eigendom blijven van opdrachtnemer.

13.4 Opdrachtnemer behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 14 Klachten

Zie onze klachtenregeling op de website.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

15.1 Indien opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel 15 is geregeld.

15.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

15.3 Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor directe schade, geleden door de opdrachtgever, die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van gedragingen en/of het nalaten daarvan, waarvan opdrachtnemer verwijt van schuld gemaakt kan worden. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van het door de verzekeraar gedane uitkering.

15.4 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de



vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestaties van opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan opdrachtnemer toegerekend kunnen worden, en redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder inbegrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

15.5 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer.

15.6 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade en schade aan derden bij de uitvoering van werkzaamheden.

15.7 Opdrachtnemer handelt naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor gegeven adviezen die achteraf niet blijken overeen te komen met de gewenste resultaten omdat zij uitgaat van de op dat moment bekende stand der wetenschap en goed vakmanschap.

Artikel 16 Toepasselijk recht en geschillen

16.1 Op de rechtsbetrekking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Alleen de Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van het geschil.

16.2 Geschillen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zullen bij voorkeur worden behandeld door mediation.

16.3 Indien een van de partijen niet voor mediation wenst te kiezen of indien mediation niet tot een oplossing leidt, zullen geschillen, voor zover niet anders door de wet voorgeschreven, worden beslecht door de bevoegde rechter te Breda.

Artikel 17 Wijziging en vindplaats van de voorwaarden

17.1 Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige overeenkomst.

17.2 De verschillende versies en hun periode van geldigheid zijn terug te vinden op www.vertrouwenswerk.nl